

NOTA DE PRENSA

ENSF-23: CONSUMIDORES FINANCIEROS ESTÁN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS ENTIDADES FINANCIERAS

La Paz, 29 de abril de 2024 (ASFI).- La Directora General Ejecutiva de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Lic. Ivette Espinoza Vasquez, informó este lunes que el Índice de Satisfacción que mide el grado de satisfacción de los consumidores financieros respecto a los servicios ofertados por las Entidades Financieras, tuvo una calificación positiva y llegó a 7,81 sobre un máximo puntaje de 10, según datos de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2023 (ENSF-23), realizada por esta Autoridad de Supervisión entre noviembre y diciembre de la gestión pasada.

La ENSF-23 se realizó en su modalidad presencial el miércoles 15 de noviembre de 2023 encuestando a 7.299 personas en 85 municipios del país, mientras que en su modalidad en línea, se llevó adelante del 13 de noviembre al 12 de diciembre en la cual participaron 21.721 personas, haciendo un total de 29.020 encuestados.

La Máxima Ejecutiva de ASFI indicó que el resultado de este índice está determinado por las respuestas brindadas por los encuestados, que en un 86% señalaron que el Sistema Financiero es solvente y confiable, situación que se ve ratificada por el patrimonio de las Entidades de Intermediación Financiera que, a febrero de 2024, llegó a Bs24.570 millones, mientras que el Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) se situó en 13,4%, superior al mínimo exigido por la Ley N° 393 de Servicios Financieros (10%), destacando así la solvencia y fortaleza del sistema para continuar creciendo.

Asimismo, los entrevistados en un 81% señalaron que el Sistema Financiero es inclusivo, porcentaje que se ve reflejado en el número de Puntos de Atención Financiera (PAF) por cada 100 mil habitantes adultos, donde Bolivia ocupa el primer lugar a nivel de Latinoamérica con 17 sucursales por cada 100 mil habitantes y con la cobertura de servicios financieros en el 90% de los 339 municipios del país.

Espinoza indicó también que la ENSF-23 destacó la calidad de los Servicios Financieros como positiva, logrando un indicador de 7,72 con relación a un máximo de 10 puntos. Del total de los encuestados, 87% tuvo una percepción positiva en cuanto a la calidad de servicios que brindan las Entidades de Intermediación Financiera en el país, mientras el 9% dijo que esta es regular y solo el 4% dijo tener una sensación negativa.

Con relación a la Función Social que cumplen las Entidades de Intermediación Financiera los resultados de la ENSF-23 muestran que éstas contribuyen al desarrollo de la comunidad y a

NOTA DE PRENSA

mejorar la calidad de vida de las personas, ya que del total de los encuestados, 85% mostraron una percepción positiva al impacto que tienen los servicios financieros en el desarrollo de su comunidad y el 81% dijeron que es positiva la contribución de las entidades en la calidad de vida de las personas, estos porcentajes determinan un Índice de Percepción del Grado de Cumplimiento de la Función Social de 7,46 sobre 10.

La buena calificación al cumplimiento de la Función Social de las EIF se ve reflejado en la cartera de vivienda de interés social, ya que benefició a más de 100 mil familias en el país. Asimismo la cartera destinada al sector productivo creció en 28% entre 2020 y 2023, situándose en Bs98.177 millones, con la cobertura de los servicios financieros que alcanza al 90% de los municipios a nivel nacional y con las garantías otorgadas por los Fondos de Garantía emitidos por el Gobierno Central, que a febrero de 2024, alcanza a Bs2.331 millones y con los fondos para la otorgación de créditos que generó Bs144 millones de cartera.

**JEFATURA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**